

MANUEL UTILISATEUR HELPDESK CLIENT



Sommaire



1. HISTORIQUE DE REVISION

Diffusion du document				
Société	**Destinataire**	**Pour validation**	**Pour action**	**Pour information**
				X

Historique des révisions				
Version	**Date**	**Révision effectuée**	**Par**	**Page(s)**
1.0	5/04/2013	Version Initiale	OR	
1.1	8/04/2013	Suppression du système de note, ajout d'une action	OR	
1.2	16/03/2015	MAJ des captures d'écrans	OR	

Documents annexés		
Documents	**Date**	**Titre du document**



2. DEFINITIONS

« Anomalie »

Le terme "Anomalie" désigne la non-conformité d'un Logiciel à sa Documentation, ou la non-conformité d'un Développement Spécifique à ses Spécifications se manifestant par un dysfonctionnement, une incompatibilité, un incident, une panne ou un blocage, hors paramétrage, empêchant l'utilisation normale (c'est-à-dire conforme à la Documentation ou aux Spécifications) de tout ou partie du Logiciel Standard/Spécifique livré par le PRESTATAIRE.

« Anomalies bloquantes »

Les Anomalies bloquantes provoquent soit une interruption totale du Logiciel Standard fourni par le PRESTATAIRE, soit des résultats anormaux sur une fonctionnalité essentielle du Logiciel Standard/Spécifique.

- Anomalie niveau 1 nommée « Bloquant » dans l'outil Helpdesk : correspond à un arrêt complet du Logiciel Standard.
- Anomalie niveau 2 nommée « Majeur » dans l'outil Helpdesk : correspond à une indisponibilité d'un ensemble de fonctions du Logiciel Standard/Spécifique ou d'une de ses fonctions ou traitements essentiels ou critiques.

« Anomalies non bloquantes »

- Anomalie de niveau 3 nommée « Mineure » dans l'outil Helpdesk : correspond à une indisponibilité d'une fonction non critique du Logiciel Standard/Spécifique.

« Délais d'intervention »

S'entend du délai passé entre le signalement de l'Anomalie et la prise de contact du PRESTATAIRE avec le CLIENT.

« Logiciels Standards »

Ensemble constitué des modules et fonctionnalités standards acquis par le CLIENT ainsi que la documentation associée fournie au CLIENT.

Les réalisations exécutées par le CLIENT, ou par des tiers au titre de prestations d'assistance, en périphérie du Logiciel Standard, ne font pas partie du champ d'application.

« Logiciels Spécifiques »

Modules, développements et ou fonctionnalités qui ont été adaptés ou codés spécifiquement pour le Client par le PRESTATAIRE et ne faisant pas partie des fonctionnalités du Logiciel Standard.



3. PREAMBULE

Le Helpdesk est un service à valeur ajouté, point d'entrée unique, permettant la saisie de toutes les demandes : anomalies ou demandes courantes autre que commerciale. Une première qualification est effectuée par notre service Hotline pour classer le traitement de la demande par rapport au contrat souscrit par le CLIENT :

- Les Anomalies concernant le Logiciel Standard sont adressées dans le cadre du contrat de mise à Jour et de télémaintenance du Logiciel Standard
- Les Anomalies concernant le Logiciel Spécifique sont adressées dans le cadre du contrat de télémaintenance du Logiciel Spécifique
- Les petites Demandes d'évolution sont adressées dans le cadre du contrat de Crédit Service
- Les demandes exclues du cadre des contrats seront facturés au temps passé

L'utilisation du Helpdesk permet au CLIENT :

- De suivre précisément un incident grâce à son numéro unique
- D'être informé en temps réel des évolutions sur sa prise en compte et sa résolution
- D'échanger avec la Hotline sur un incident ouvert
- De faire des recherches parmi l'historique des actions de résolution
- D'utiliser une interface plébiscitée par l'ensemble de nos clients
- D'accéder à ses contrats signés

4. S'IDENTIFIER DANS LE HELPDESK

Adresse de connexion :

https://helpdesk.swingmobility.com

Le site est accessible au travers d'un navigateur récent du marché (Internet Explorer ou Firefox).

Pour vous identifier dans le Helpdesk, vous devez impérativement indiquer votre identifiant et votre mot de passe confidentiel dans les champs requis.

Cliquez sur le bouton de connexion.

Vous êtes alors connecté et automatiquement redirigé sur la page d'accueil du Helpdesk.

Les identifiants et mots de passe sont transmis par le PRESTATAIRE lors du démarrage du contrat.

Seuls les correspondants mentionnés dans les Conditions Particulières du contrat de maintenance sont habilités à s'identifier. Il est de la responsabilité du CLIENT de ne pas donner ou transmettre leur login et mot de passe qui sont personnel.

Remarque : le mot de passe est sensible à la casse.

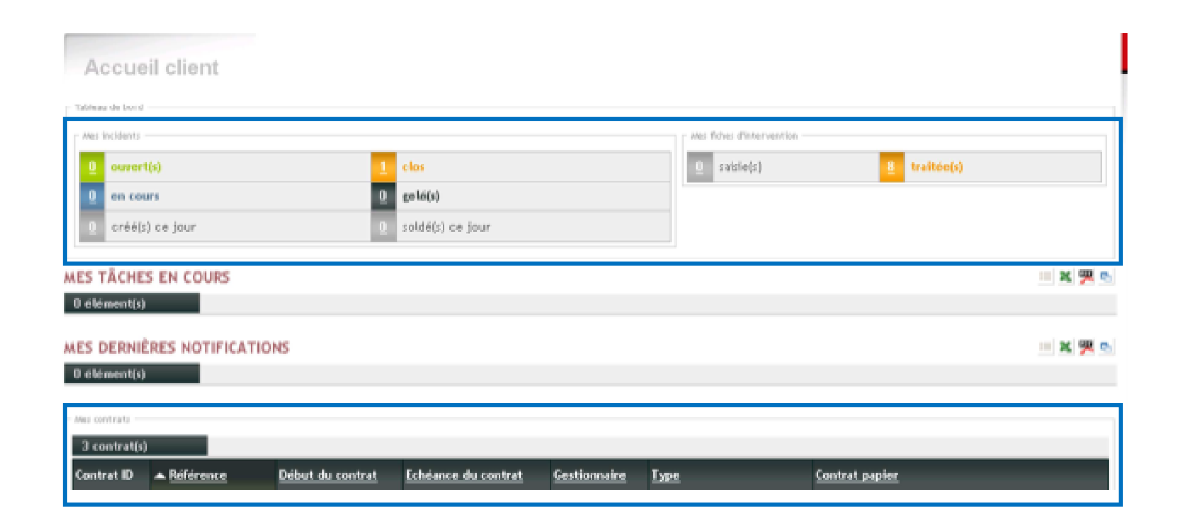
5. DECOMPOSITION DES ECRANS

L'ensemble des pages de l'application se décompose en :

- un bandeau horizontal positionné en haut de page qui permet revenir à la page d'accueil en cliquant sur le logo
- un menu sur la gauche de votre écran.
- un cadre principal dont le contenu change suivant le lien sélectionné dans le menu



6. LA PAGE D'ACCUEIL



La page d'accueil récapitule l'ensemble des informations suivantes :

- Le tableau des incidents suivant leur statut (créé ce jour, ouvert, en cours, clos, gelé ou soldé ce jour)
- La liste des contrats souscrit par le client

7. LE MENU

Le menu du Helpdesk comporte des liens pour accéder aux différentes pages du Helpdesk :



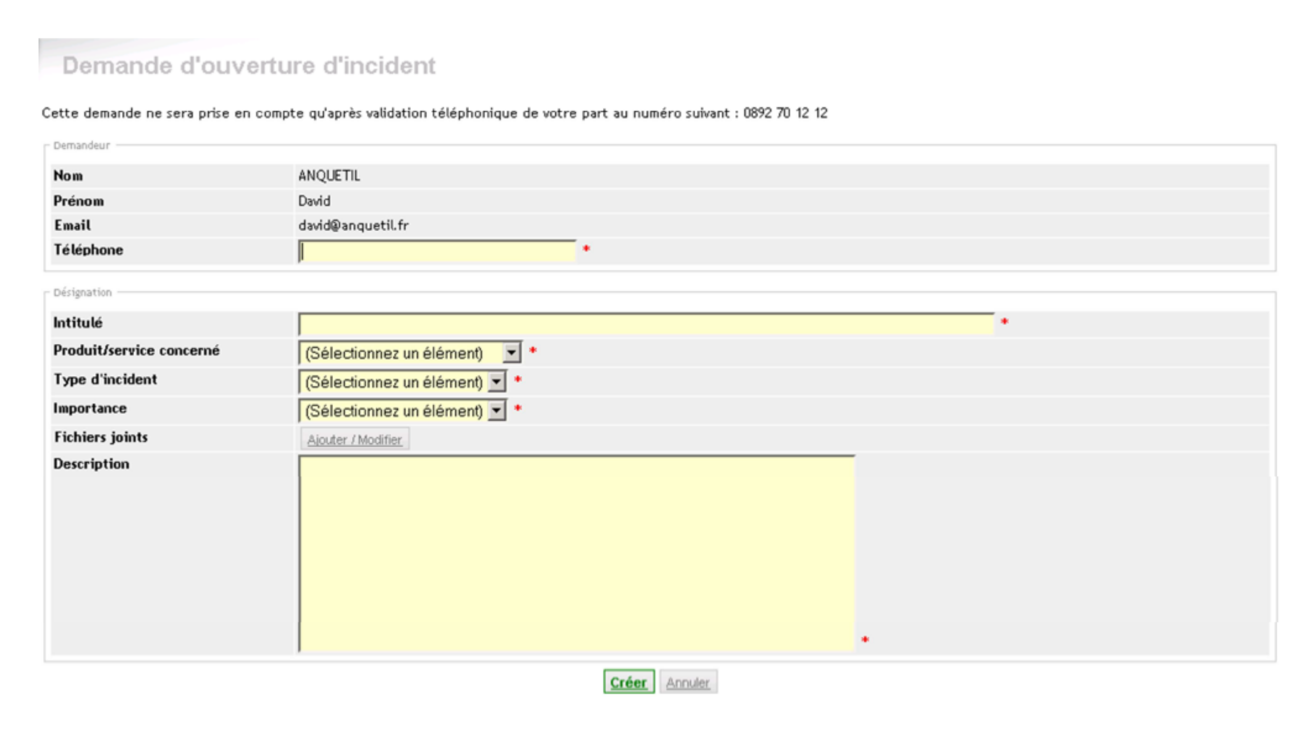


Ces liens sont les suivants :

- « Mes incidents » : Lien pour accéder à la rubrique retraçant mes incidents répertoriés nécessitant une intervention. Un tableau vous permet de bénéficier d'une vue synthétique de l'état de vos incidents.
- « Mes contrats » : Lien pour accéder à la rubrique mentionnant les différents contrats de maintenance souscrits par votre société ainsi que les détails attenants à ceux-ci.
- « Mes demandes » : Lien pour accéder à la liste de toutes les demandes dont vous avez fait part à la Hotline.
- « Nouvelle demande » : Lien permettant de créer votre propre incident.

8. COMMENT CREER UNE DEMANDE D'INCIDENT ?

Cliquez sur le lien « Nouvelle demande »



Lors de la demande, vous devez indiquer un ensemble d'informations, en particulier :

- Le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre
- L'intitulé court du problème
- Le produit/service concerné (liste de sélection)
- Le type d'incident (liste de sélection en fonction du produit)
- L'importance (mineure, majeure ou bloquante)
- Un ou plusieurs fichiers joints (une capture d'écran obligatoire pour obtenir le contexte)
- Une description précise du problème avec la marche à suivre pour reproduire (login/mot de passe de l'utilisateur concerné)

SwingMobility s'engage à prendre en compte dans un délai maximum de :

- 4 heures ouvrées, une Demande à caractère Bloquant,
- 8 heures ouvrées, une Demande à caractère Majeur,
- 48 heures ouvrées, une Demande à caractère Mineure.



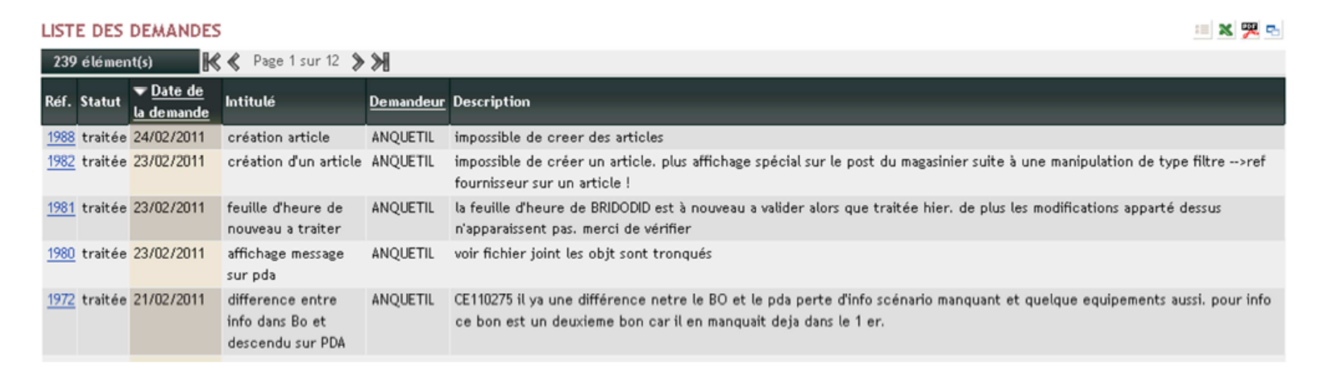
Ces informations, assorties d'exemples précis, sont indispensables afin que SwinMobility puisse appréhender le plus rapidement possible la demande, son contexte et poser le meilleur diagnostic possible et communiquer en retour une information la plus adéquate possible.

Un numéro est attribué à la demande lors de son enregistrement. Ce numéro vous est communiqué et devient la référence dans la communication entre vous et SwingMobility.

Le non-respect de ces modalités ne pourra entrainer la responsabilité de SwingMobility concernant les délais d'exécution de prise en compte des demandes bloquantes, majeures ou mineures.

9. COMMENT SUIVRE LA PRISE EN COMPTE DE MES DEMANDES ?

En cliquant sur le lien « Mes demandes », l'écran vous présente dans le cadre central un tableau retraçant l'ensemble des demandes effectuées par les différents utilisateurs de votre entreprise auprès du Helpdesk :



LISTE DES DEMANDES

239 élément(s) Page 1 sur 12

Réf.	Statut	Date de la demande	Intitulé	Demandeur	Description
1988	traitée	24/02/2011	création article	ANQUETIL	impossible de creer des articles
1982	traitée	23/02/2011	création d'un article	ANQUETIL	impossible de créer un article. plus affichage spécial sur le post du magasinier suite à une manipulation de type filtre -->ref fournisseur sur un article !
1981	traitée	23/02/2011	feuille d'heure de nouveau a traiter	ANQUETIL	la feuille d'heure de BRIDODID est à nouveau a valider alors que traitée hier. de plus les modifications apparté dessus n'apparaissent pas. merci de vérifier
1980	traitée	23/02/2011	affichage message sur pda	ANQUETIL	voir fichier joint les objt sont tronqués
1972	traitée	21/02/2011	difference entre info dans Bo et descendu sur PDA	ANQUETIL	CE110275 il ya une différence netre le BO et le pda perte d'info scénario manquant et quelque equipements aussi. pour info ce bon est un deuxieme bon car il en manquait deja dans le 1 er.

Cet archivage permet une traçabilité des demandes détaillée :

- « Statut » : le statut d'avancement de la demande : Nouvelle, traitée (qualifiée et transformée en incident), rejetée (si la demande n'est pas justifiée)
- « Date de la demande » : Pour consulter la date de l'envoi de la demande.
- « Intitulé » : Pour consulter l'intitulé de l'incident.
- « Demandeur » : Pour identifier l'utilisateur à l'origine de la demande.
- « Description » : Pour consulter la description détaillée de l'incident.



En cliquant sur le numéro de l'une des demandes, vous accédez à la visualisation détaillée



Visualisation de la demande No. 1982

Général

Date de la demande	23/02/2011
Statut	traitée

Demandeur

Nom	ANQUETIL
Prénom	David
Email	david@anquetil.fr
Téléphone	0326090335

Désignation

Intitulé	création d'un article
Produit/service concerné	Progiciel de gestion
Type d'incident	Incident Logiciel
Importance	Bloquant
Fichiers joints	atelier-article.bmp (3840 Ko) , ScreenShot092.jpg (130 Ko)
Description	impossible de créer un article. plus affichage spécial sur le post du magasinier suite à une manipulation de type filtre -->ref fournisseur sur un article !

Retour

Une fois la demande qualifiée elle est transformée en incident et la demande passe en statut « traité ».

10. COMMENT SUIVRE L'EVOLUTION DE MES INCIDENTS ?

Cliquez sur le lien « Mes incidents »



LISTE DE MES INCIDENTS

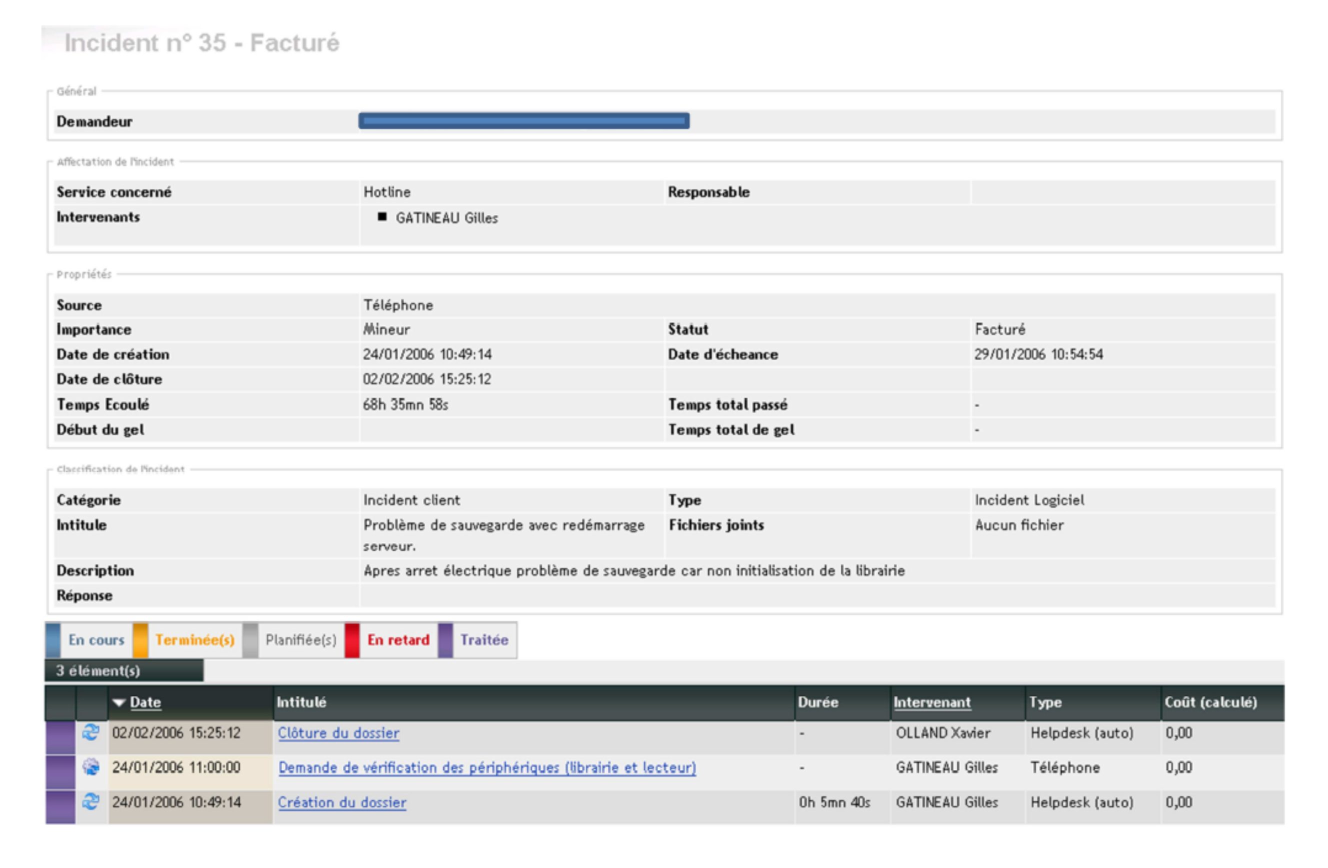
8 élément(s)

Etat	N° dossier	Intitulé	Création	Type	Service	Echéance	Responsable	Criticité
Facturé	35	Problème de sauvegarde avec redémarrage serveur.	24/01/2006 10:49:14	Incident Logiciel	Hotline	29/01/2006 10:54:54	OLLAND Xavier	Mineur
Facturé	50	problème de planification TSM	23/02/2006 11:35:44	Incident Logiciel	Hotline	28/02/2006 11:36:59	GATINEAU Gilles	
Facturé	155	problème TSM 5.3.3.0	18/05/2006 09:35:22	Questions et demandes spécifiques	Système	23/05/2006 09:40:10	GATINEAU Gilles	Grave
Facturé	278	INCIDENT SERVEUR	24/07/2006 09:55:01	Incident Matériel	Hotline	29/07/2006 09:55:35	GATINEAU Gilles	Critique
Facturé	414	Perte d'un array lors du changement de batterie	06/10/2006 11:08:51	Incident Matériel	Hotline	11/10/2006 11:14:41	GESSA Roberto	Critique
Comptabilisé	1320	Msg sur le IBM Storage Manager: Materiel FAST600	07/05/2007 16:34:56	Questions et demandes spécifiques	Système	12/05/2007 16:36:36	BENZAKEN Sylvain	Grave
Comptabilisé	13056	Message ESX VMWare	08/01/2009 09:13:16	Incident Logiciel	Système	13/01/2009 09:19:07	FERREIRA Lionel	Mineur
Clos	32911	probleme TSM avec lib 3582	21/02/2011 09:48:20	Incident Logiciel	Système	26/02/2011 09:50:44	DONATO Manuel	Grave

- « Etat » : Indique l'état d'un incident
  - « clos » s'il a été solutionné
  - « gelé » s'il est suspendu temporairement
  - « en cours » s'il est en voie d'être résolu.
  - « comptabilisé », « facturé » et « traité » sont des statuts administratifs de traitement après clôture de l'incident
- « N° dossier » : Indique le numéro de dossier correspondant au numéro du ticket attribué lors de la création de l'incident.
- « Intitulé » : reprend l'intitulé de la demande.
- « Création » : Indique date de création de l'incident.
- « Type » : Précise la cause de l'incident, reprend le type de la demande.

- « Service » : Précise le service concerné par l'incident, reprend le service de la demande.
- « Echéance » : Précise la date (jour et heure) à laquelle l'incident devrait être corrigé, ceci en fonction de la criticité mentionnée (Démarche anticipative).
- « Responsable » : Précise la personne en charge de l'incident.
- « Criticité » : Indique l'importance de l'incident.

En cliquant sur l'intitulé, vous pouvez afficher le détail d'un incident :



Incident n° 35 - Facturé

Général

Demandeur	[redacted]

Affectation de l'incident

Service concerné	Hotline	Responsable	
Intervenants	■ GATINEAU Gilles		

Propriétés

Source	Téléphone		
Importance	Mineur	Statut	Facturé
Date de création	24/01/2006 10:49:14	Date d'échéance	29/01/2006 10:54:54
Date de clôture	02/02/2006 15:25:12		
Temps Ecoulé	68h 35mn 58s	Temps total passé	-
Début du gel		Temps total de gel	-

Classification de l'incident

Catégorie	Incident client	Type	Incident Logiciel
Intitule	Problème de sauvegarde avec redémarrage serveur.	Fichiers joints	Aucun fichier
Description	Apres arret électrique problème de sauvegarde car non initialisation de la librairie		
Réponse			

En cours | Terminée(s) | Planifiée(s) | En retard | Traitée

3 élément(s)

Date	Intitulé	Durée	Intervenant	Type	Coût (calculé)
02/02/2006 15:25:12	Clôture du dossier	-	OLLAND Xavier	Helpdesk (auto)	0,00
24/01/2006 11:00:00	Demande de vérification des périphériques (librairie et lecteur)	-	GATINEAU Gilles	Téléphone	0,00
24/01/2006 10:49:14	Création du dossier	0h 5mn 40s	GATINEAU Gilles	Helpdesk (auto)	0,00

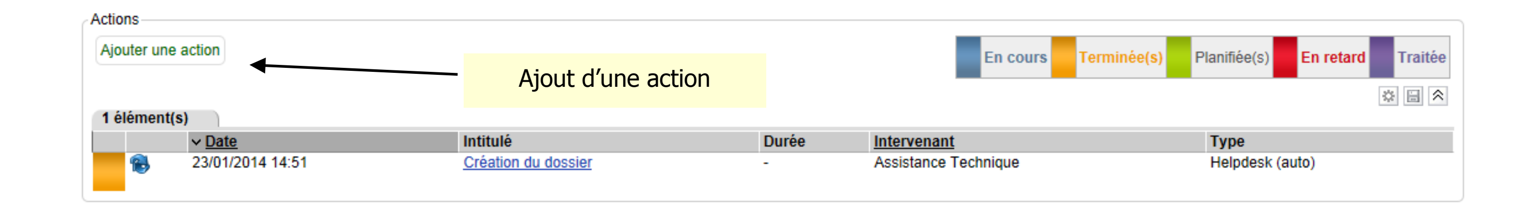
La traçabilité de l'incident se détaille en apportant des mentions :

- D'ordre général (le nom du demandeur, celui de son responsable, le type d'incident, son intitulé et sa description synthétique. Eventuellement la réponse fournie et des fichiers joints),
- D'autres propriétés (l'importance de l'incident, son statut ou état, sa date de création, d'échéance et de clôture),
- Enfin, les actions engendrées par cet incident (selon une date de début de traitement -Jour et heure-, l'intitulé de l'action, le type d'intervention -sur site client, par téléphone, etc.- et la durée de chaque action.

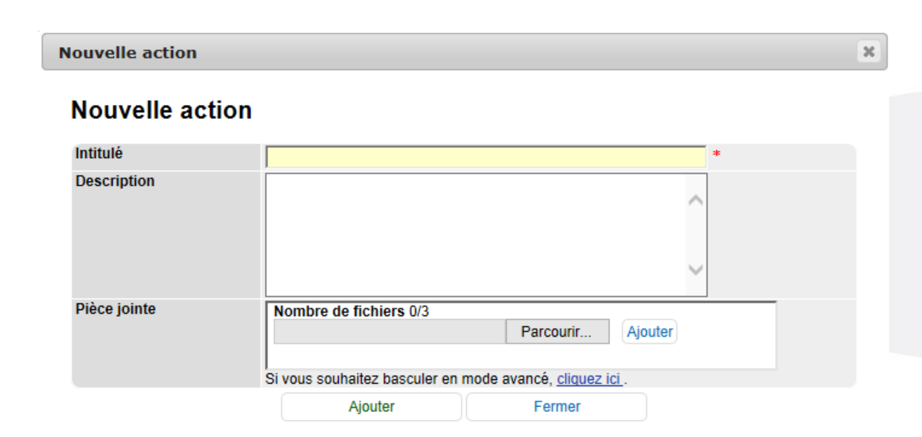


En cliquant sur l’intitulé, vous pouvez afficher le détail d’une action :





L’ajout d’une action permet d’informer la hotline de la mise à disposition des éléments complémentaires demandé dans le cas du gel du dossier (statut Gelé)





- « Intitulé » : Texte court de l'action effectuée
- « Description » Texte détaillé
- « Pièce jointe » : Possibilité d'ajout de fichiers

11. COMMENT RETROUVER UN INCIDENT ?

Cliquez sur le lien « Mes incidents »

Un moteur de recherche multicritères vous permet de retrouver un incident parmi le tableau. Combiner plusieurs critères avant de cliquer sur le bouton « Lancer la recherche » :

Liste de mes incidents

Critères de recherche

Numéro	
Intitulé	
Type	☐ Alerte Serveur ☐ Astreinte ☐ Baie-Incident ☐ Baie-Installation ☐ Baie-Modification ☐ Bug de style ☐ Bug fonctionnel ☐ Configuration ☐ Consulting et documentation ☐ E-mailing ☐ E-Pub ☐ Incident Logiciel ☐ Incident Matériel ☐ Incident Réseau ☐ Incident SAGE ☐ Lien(s) sponsorisé(s) ☐ Maintenance ☐ Non qualifié ☐ Questions et demandes spécifiques ☐ Référencement Naturel ☐ Régie ☐ Site web inaccessible ☐ Synchronisation ☐ Travaux sur baie
Criticité	☐ Bloquant ☐ Grave ☐ Mineur
Service	☐ Hotline ☐ Interne ☐ Intranet ☐ Mobilité ☐ Navision ☐ Partagenda ☐ SAGE ☐ Système ☐ Web ☐ WebMarketing
Date d'ouverture	Après le avant le
Statut	☐ Attente Facturation ☐ Bloqué ☐ Clos ☐ Comptabilisé ☐ Contrôlé ☐ Facturé ☐ FAE ☐ Gelé ☐ Ouvert ☐ Traité

Lancer la recherche

Afficher tout